

Lampiran 1



UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM

Surat Keputusan Nomor : 541/E/O/2021 Tanggal 7 Desember 2021

Program Studi :

Akuntansi Perpajakan Program Sarjana Terapan - Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Program Sarjana Terapan - Bisnis Digital Program Sarjana Terapan - Kebidanan Program Diploma Tiga Menuju Kebidanan Program Sarjana - Hukum Program Sarjana Ilmu Komunikasi Program Sarjana - Perencanaan Wilayah dan Kota Program Sarjana - Agroteknologi Program Sarjana Manajemen Program Sarjana - Pendidikan Biologi Program Sarjana - Teknik Industri Program Sarjana Kewirausahaan Program Sarjana - Pendidikan Keperawatan Olahraga Program Sarjana

Jl. Aceng Sali Al-Aitaam No. 1 Cigantri Teip. 022-8750 4223 Bojongsoang Kabupaten Bandung

SURAT KEPUTUSAN

Nomor : 514/SK-REKTOR/UNISAL/YAAS/V/2026

Tentang

**PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
UNTUK PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI – S1
FAKULTAS TEKNIK TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

REKTOR UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk membantu penyelesaian Skripsi Mahasiswa pada Program Studi Teknik Industri – S1 Universitas Sali Al-Aitaam, dirasa perlu menetapkan dan menunjuk Dosen Pembimbing;
2. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran surat keputusan ini, dipandang telah memenuhi syarat dan mampu untuk melaksanakan tugas sebagai Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri – S1 Fakultas Teknik Universitas Sali Al-Aitaam;
3. Bahwa untuk keperluan administrasi, perlu diterbitkan Surat Keputusan Rektor mengenai Pengangkatan Dosen Pembimbing Mahasiswa Skripsi untuk Program Studi Teknik Industri – S1 Fakultas Teknik Tahun Akademik 2025/2026.
- Mengingat** : 1. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Sistem Pendidikan Tinggi;
3. Anggaran Dasar Yayasan Agung Al-Sali seperti tercantum dalam Akta Pendirian Yayasan Agung Al-Sali Notaris Tati Muktiati Hidayat, SH. No. 529 tanggal 19 November 2015 dan Akta Perubahan Yayasan Agung Al-Sali Notaris Arga Pramudita Hidayat, SH., M.Kn Nomor 21 tanggal 28 Agustus 2018;
4. Keputusan Menkumham RI Nomor AHU-0017840.AH.01.12.Tahun 2018 Tentang Pengesahan Yayasan Agung Al-Sali Jakarta, Tanggal 03 Oktober 2018;
5. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 541/E/O/2021 tanggal 7 Desember 2021;
6. SK Pengangkatan Rektor Universitas Sali Al-Aitaam Periode 2021-2026 Nomor 085/SK-STRUKTURAL/YAAS/PENGURUS/XII/2021 tanggal 21 Desember 2021;
7. Statuta Universitas Sali Al-Aitaam;
- Memperhatikan** : Surat Permohonan dari Fakultas Teknik Nomor 15.028/FT/UNISAL/V/2026 tanggal 05 Mei 2026, perihal Pengantar Surat Tugas Pembimbing Skripsi dan Persetujuan Rektor Universitas Sali Al-Aitaam tanggal 08 Mei 2026.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan**
Pertama : Mengangkat nama-nama yang tercantum dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Teknik Industri – S1 Fakultas Teknik untuk periode Tahun Akademik 2025/2026.
- Kedua** : Bahwa Dosen Pembimbing memiliki tugas sebagai berikut :
- Memberikan arahan dan/atau masukan dalam pelaksanaan penyusunan dan penyelesaian Skripsi;
 - Membimbing Mahasiswa dalam penulisan laporan Skripsi;
 - Melaporkan perkembangan kegiatan mahasiswa bimbingan kepada Fakultas dan Prodi.
- Ketiga** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan jika terdapat kekurangan dan/atau kesalahan dalam surat keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di : Bandung
Tanggal : 09 Mei 2026
Rektor Universitas Sali Al-Aitaam,



Fauziah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak.

- Tembusan :**
- Yth. Ketua Pembina YAAS
 - Yth. Ketua Pengawas YAAS
 - Yth. Ketua Pengurus YAAS
 - Yang Berkepentingan
 - Peringgal

Lampiran SK Rektor

Nomor : 514/SK-REKTOR/UNISAL/YAAS/V/2026

Perihal : Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi Untuk Program Studi Teknik Industri -
SI Fakultas Teknik Tahun Akademik 2025/2026

**DAFTAR NAMA DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI UNTUK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI – SI
FAKULTAS TEKNIK TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

NO	NAMA DOSEN PEMBIMBING / NIDN	NIM	NAMA MAHASISWA
1	BY. Rahadi Meta Tri Sulaksana, S.T., M.T. NIDN : 0418067904	2226201008	Kayla Ilma Ikhtizar
		2226201022	Siti Nurparida
		2226201046	Lilis Lisdayanti
		2226201061	Lulu Atuzzahroh
		2226201066	Nicken Agistin
		2226201074	Dhea Desnawati
		2226201076	Khofifatun Amanah
2	Ir. Miftahu Babil Yasari, M.T. NIDN : 0404046601	2226201084	Merliana Rahman
		2226201005	Iqbal Hidayat
		2226201010	Susanti
		2226201014	Diki Setiawan
		2226201026	Syahdan Syaban P
		2226201029	Ade Reza Aprilliani
		2226201055	Ardi Herdiana
3	Ismail Atmawinata, S.SiT., M.T. NIDN : 0418028003	2226201058	Ranti Wildi Fauziah
		2226201079	Silviana Zuniyas Stiawati
		2226201050	Rangga Cipta Prayoga
		2226201053	Adi Kurniawan Paujan
		2226201065	Fahmi Fauzan Adhiman
		2226201072	Ahmad Kamali
		2226201082	Muhammad Jamil Alfarisi
4	Jatmiko Agung Nugroho, S.T., M.T. NIDN : 0416029203	2226201085	Ligar Kinanti
		2226201011	Aditya Herlambang Jeksono
		2226201019	Muhamad Arik Rahman
		2226201020	Rizan Al Rasyid
		2226201030	Moch Iqbal Rizky
		2226201080	Agnia Nurhidayani
		2226201063	Ari Sombo
		2226201089	Wafa Ul Umam

Ditetapkan di : Bandung
Tanggal : 09 Mei 2026
Rektor Universitas Sali Al-Aitaam,



Pathwah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak.

Lampiran 2



UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI PROGRAM SARJANA
Jl. Aceng Sali Al-Aitaam No. 1 Ciganitri, Bojongsoang, Kabupaten Bandung
Telp. 022 - 8750 0756

No : 018S/SP/TV/III/2026
Perihal : Permohonan Penelitian Tugas Akhir
Lampiran : -

Bandung, 2 Maret 2026

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Pimpinan Instansi/Perusahaan
Kementrian Agama Kota Bandung
Jl. Sudirman No.644, Dungus Cariang, Kecamatan Andir,
Kota Bandung, Jawa Barat 40183

Dengan hormat,

Teriring salam serta do'a semoga Bapak/Ibu senantiasa ada dalam lindungan Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktifitas sehari-hari.

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik pada Prodi Teknik Industri Universitas Sali Al-Aitaam, bersama ini kami mengajukan permohonan penelitian Tugas Akhir pada instansi / perusahaan yang Bapak / Ibu pimpin untuk mahasiswa kami sbb:

No.	NIM	Nama Mahasiswa	No. Telpn
1.	2226201082	MUHAMMAD JAMIL ALFARISI	0895711298010

Adapun pelaksanaan penelitian Tugas Akhir selama 1 (satu) bulan, besar harapan kami, Bapak / Ibu dapat mengabulkannya.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, kami sampaikan terima kasih.

Hormat kami,
Ketua Program Studi Teknik Industri

B.T. Rahadi Meta Tri Sulaksana, S.T., M.T.
NIDN : 0418067904

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Teknik Universitas Sali-Al-Aitaam
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip

Lampiran 3



Lampiran 4

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDUNG JAWA BARAT BAGIAN TATA USAHA	Nomor SOP	02/Kw..10.07/08/2025/MORA.02.01.CFM.01.SOP.17							
	Tanggal Pembuatan	02 Juli 2026							
	Tanggal Revisi								
	Tanggal Efektif	02 Juli 2026							
	Disahkan oleh	Plt. Kepala Bagian Tata Usaha							
	 H. M Nur Hidayat, S.Pd.I. NIP : 198601012005011004								
SOP									
Pemberian Bantuan Operasional FKUB Provinsi									
Dasar Hukum :	Kualifikasi pelaksana :								
1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial	1 Mempunyai kemampuan di bidang kerukunan								
2 Perpres No. 13 Tahun 2014 tentang Perubahan Kelima atas Perpres No. 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara	2 Memahami Peraturan Tata Naskah Dinas								
3 PP No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil	3 Memahami Juknis dan Peraturan Terkait								
4 Peraturan Bersama Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2006 dan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2006	4 Teliti dan rapi								
5 FMA Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama									
6 Juknis Nomor 07 Tahun 2025 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Bantuan pemerintah bidang Kerukunan Umat Beragama pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kemenag Kab/Kota									
Keterkaitan :	Peralatan/perengkapan :								
1 SOP Pembentukan Desa Sadar Kerukunan	1 PCLaptop								
2 SOP Pemberian Bantuan Operasional Desa Sadar Kerukunan	2 Printer								
	3 ATK								
	4 Juknis dan Peraturan Bantuan								
Peringatan	Pencatatan dan pendataan								
	1 Proposal Permohonan Pencairan								
Apabila SOP tidak dilakukan, maka proses pencairan tidak bisa berjalan dengan baik.	2 Berkas Pencairan BOP FKUB								
No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		FKUB	Pelaksana	Kabag	KaKanwil	Persyaratan/Perengkapan	Waktu	Output	
1	FKUB menyampaikan proposal permohonan Bantuan Operasional (BOP) beserta dokumen persyaratan kepada Tim Kerukunan Umat Beragama (KUB)	Mulai				Proposal	1 Jam	Disposisi	
2	Tim KUB menerima dan melakukan verifikasi administrasi terhadap proposal beserta kelengkapan dokumen persyaratan yang diajukan					Berkas Proposal	1 Jam	Proposal yang sudah di verifikasi	
3	Apabila proposal memenuhi persyaratan, maka Tim KUB menyusun konsep Surat Keputusan (SK) penerima Bantuan Operasional serta menyiapkan dokumen administrasi yang diperlukan sebagai dasar proses pencairan					Konsep SK dan Berkas Pencairan	1 Hari	Draf SK dan Dokumen Pencairan	
4	SK di tetapkan oleh Pimpinan					Dokumen SK	15 menit	SK yang sudah di tanda tangan pimpinan	
5	Menyampaikan dokumen administrasi pencairan Bantuan Operasional kepada Bagian Keuangan untuk dilakukan proses pencairan dana.					Berkas Pencairan	30 menit	SK, Buku Tabungan, SPTJM, Kwitansi, npwp, KTP, Surat Perjanjian Kerjasama	
6	TIM KUB menerima Bukti pencairan dari bagian keuangan (SP2D)					Bukti Pencairan	10 menit	SP2D	
7	Menyerahkan Bukti Pencairan BOP ke FKUB	Selesai				Bukti Transfer	10 menit	Buku Tabungan	

Lampiran 5

7/21/26, 8:39 PM

Kuesioner Penelitian Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama terhadap Kepuasan Masyara...

Kuesioner Penelitian Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kementerian Agama Kota Bandung

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i,

Saya Muhammad Jamil Alfari, mahasiswa yang sedang melakukan penelitian skripsi. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama serta tingkat kepuasan masyarakat.

Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas partisipasi dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

* Indicates required question

1. Email *

2. Nama

3. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

https://docs.google.com/forms/d/1_VzqUj/WluYKqumGzrpef-JL-Y1ZuIMQH0jPZ1B2yqC2/edit

1/12



4. Usia

Mark only one oval.

- ☐ < 20 Tahun
- ☐ 20-30 Tahun
- ☐ 31-40 Tahun
- ☐ 41-50 Tahun
- ☐ 50 Tahun

5. Pendidikan Terakhir *

Mark only one oval.

- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/SMK/Sederajat
- ☐ Diploma
- ☐ Sarjana
- ☐ Pascasarjana

Petunjuk Pengisian

Berikan penilaian terhadap setiap pernyataan berikut dengan memilih salah satu jawaban:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Tangibles (Bukti Fisik)

6. Fasilitas yang digunakan dalam Program Kerukunan Umat Beragama sudah memadai. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

7. Sarana dan prasarana program tersedia dengan baik. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

8. Tempat pelaksanaan program nyaman digunakan. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

9. Media informasi program mudah dipahami masyarakat. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

Reliability (Keandalan)

https://docs.google.com/forms/d/1_VzqLR7W6uJYKqumQzrpeFJEY1zJM2IKqPZT82yqOIQed8t

4/12

7/23/26, 8:39 PM

Kuesioner Penelitian Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kunjungan Umat Beragama terhadap Kepuasan Masyarakat

10. Program dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

11. Informasi mengenai program disampaikan dengan jelas.

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

12. Pelayanan yang diberikan konsisten kepada seluruh peserta program. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

https://docs.google.com/forms/d/1_VzqLR7W6uJYKqumQzrpeFJEY1zJM2IKqPZT82yqOIQed8t

5/12

13. Program memberikan manfaat sesuai tujuan yang telah dijelaskan. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

Responsiveness (Daya Tanggap)

14. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

15. Petugas sigap dalam membantu peserta program *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)



16. Petugas mampu merespon pertanyaan masyarakat dengan baik. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

17. Keluhan atau masukan masyarakat ditindaklanjuti dengan baik *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

Assurance (Jaminan)

18. Saya merasa aman mengikuti Program Kerukunan Umat Beragama *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

https://docs.google.com/forms/d/1_VzqJh7WiaYKqumQzrpeFJLY1zJlKQhGpZT82yqOQ/edit

7/12

19. Petugas bersikap sopan dan ramah kepada peserta program *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

20. Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan program *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

21. Program ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Agama Kota Bandung. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

https://docs.google.com/forms/d/1_VzqJh7WiaYKqumQzrpeFJLY1zJlKQhGpZT82yqOQ/edit

8/12

Empathy (Empati)

22. Petugas menunjukkan kepedulian terhadap peserta program *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

23. Petugas memberikan perhatian kepada seluruh peserta program *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

24. Saya mudah berkomunikasi dengan petugas program *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

https://docs.google.com/forms/d/1_VzqJh7W6JYKqumQzrpeF-Jh-Y1zJMGjHCjPz/182yq3tC2edit

18/12

25. Petugas memahami kebutuhan masyarakat yang mengikuti program *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

Kepuasan Masyarakat

26. Saya puas terhadap Program Kerukunan Umat Beragama *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

27. Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam program. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

https://docs.google.com/forms/d/1_VzqJh7W6JYKqumQzrpeF-Jh-Y1zJMGjHCjPz/182yq3tC2edit

10/12

28. Program yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

29. Program memberikan manfaat bagi kehidupan bermasyarakat. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

30. Secara keseluruhan saya puas terhadap Program Kerukunan Umat Beragama. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

SARAN DAN MASUKAN

https://docs.google.com/forms/d/1_VnqLh7W6uJYKqum2Jrpe1-Jk-Y12JH3K4jgKz/1B2yepK3Gnost

11/12

Lampiran 6

Kuesioner Penelitian Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kementerian Agama Kota Bandung

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Perkenalkan saya mahasiswa Program Studi Teknik Industri yang sedang melaksanakan penelitian skripsi dengan judul:

"Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama Menggunakan Metode SERVQUAL di Kementerian Agama Kota Bandung."

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama.

Seluruh jawaban akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Mohon memberikan jawaban sesuai dengan harapan Anda.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

* Indicates required question

1. Nama

2. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

3. Usia

Mark only one oval.

- ☐ < 20 Tahun
- ☐ 20-30 Tahun
- ☐ 31-40 Tahun
- ☐ 41-50 Tahun
- ☐ 50 Tahun

4. Pendidikan Terakhir *

Mark only one oval.

- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/SMK/Sederajat
- ☐ Diploma
- ☐ Sarjana
- ☐ Pascasarjana

<https://docs.google.com/forms/d/18pWVOZcr7Lm5tjgsZvWph7q7j9helvCO2yujSLgY/edit>

2/14

Petunjuk Pengisian

Berikan penilaian terhadap setiap pernyataan berikut dengan memilih salah satu jawaban:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Tangibles (Bukti Fisik)

5. Saya mengharapkan ruang pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama bersih dan nyaman. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

6. Saya mengharapkan fasilitas pelayanan tersedia dalam kondisi baik. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

7. Saya mengharapkan petugas berperampilan rapi dan profesional. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

8. Saya mengharapkan sarana informasi pelayanan tersedia dengan jelas dan mudah dipahami. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

Reliability (Keandalan)

9. Saya mengharapkan petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

10. Saya mengharapkan petugas memberikan informasi yang akurat.

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

11. Saya mengharapkan pelayanan diberikan tepat waktu sesuai jadwal. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

12. Saya mengharapkan petugas mampu menyelesaikan pelayanan dengan baik. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

Responsiveness (Daya Tanggap)

<https://docs.google.com/forms/d/18pWVOZcr7Lm5dtpsZWph7q7j9hehvcO2yujk/g1/edit>

6/14

13. Saya mengharapkan petugas cepat dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

14. Saya mengharapkan petugas segera membantu apabila masyarakat mengalami kesulitan. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

15. Saya mengharapkan petugas cepat menanggapi pertanyaan masyarakat. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

16. Saya mengharapkan petugas cepat menanggapi keluhan masyarakat. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

Assurance (Jaminan)

17. Saya mengharapkan petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai Program Kerukunan Umat Beragama. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

<https://docs.google.com/forms/d/18pWWOZa7Lm5fnpZWph7q779helvDQyu9KqYiedt>

8/14

18. Saya mengharapkan petugas bersikap sopan, ramah, dan profesional. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

19. Saya mengharapkan petugas mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama pelayanan. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

20. Saya mengharapkan petugas mampu menjawab setiap pertanyaan masyarakat dengan jelas. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

<https://docs.google.com/forms/d/18pWWOZa7Lm5fnpZWph7q779helvDQyu9KqYiedt>

9/14

21. Saya mengharapkan petugas memberikan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

22. Saya mengharapkan petugas memahami kebutuhan masyarakat dalam mengikuti program. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

<https://docs.google.com/forms/d/18pW0Za7Lm5tpZWph7q79hievC02yuj8LgY1edI>

10/14

23. Saya mengharapkan petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang masyarakat. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

24. Saya mengharapkan petugas bersedia mendengarkan saran maupun keluhan masyarakat. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
☐ Tidak Setuju (TS)
☐ Netral (N)
☐ Setuju (S)
☐ Sangat Setuju (SS)

Kepuasan Masyarakat

25. Saya mengharapkan pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama memenuhi harapan saya. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

26. Saya mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

27. Saya mengharapkan kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama semakin baik. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

<https://docs.google.com/forms/d/18pWVOZz7Lm5fjsZvWph7z7j9h1vcO2yju9LgY/edit>

12/14

28. Saya mengharapkan pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama memberikan kepuasan kepada masyarakat. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

29. Saya mengharapkan Program Kerukunan Umat Beragama layak dipertahankan dan terus ditingkatkan kualitas pelayanannya. *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Netral (N)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

Lampiran 7

The screenshot shows the Jamovi interface for a Reliability Analysis. The 'Scale Reliability Statistics' table indicates a Cronbach's alpha of 0.845. The 'Item Reliability Statistics' table provides item-rest correlations and Cronbach's alpha values for each item.

Scale Reliability Statistics		
Cronbach's α		
scale	0.845	
[3]		
Item Reliability Statistics		
	Item-rest correlation	If item dropped Cronbach's α
TG1	0.274	0.845
TG2	0.409	0.840
TG3	0.466	0.838
TG4	0.438	0.840
RL1	0.405	0.841
RL2	0.314	0.844
RL3	0.435	0.839
RL4	0.404	0.841
RS1	0.470	0.838
RS2	0.473	0.838
RS3	0.518	0.837
RS4	0.544	0.836
AS1	0.341	0.843
AS2	0.394	0.841
AS3	0.343	0.842

Lampiran 8

The screenshot shows the Jamovi interface for a Reliability Analysis. The 'Scale Reliability Statistics' table indicates a Cronbach's alpha of 0.970. The 'Item Reliability Statistics' table provides item-rest correlations and Cronbach's alpha values for each item.

Scale Reliability Statistics		
Cronbach's α		
scale	0.970	
[3]		
Item Reliability Statistics		
	Item-rest correlation	If item dropped Cronbach's α
TG1	0.730	0.969
TG2	0.656	0.970
TG3	0.792	0.969
TG4	0.702	0.970
RL1	0.653	0.970
RL2	0.610	0.970
RL3	0.743	0.969
RL4	0.767	0.969
RS1	0.758	0.969
RS2	0.736	0.969
AS3	0.604	0.970

Lampiran 9 Uji Validitas Dan Realibilitas Harapan Menggunakan Jamovi

Lampiran 10

The screenshot shows the Jamovi software interface. The top menu bar includes Variables, Data, Analyses, Plots, and Edit. Below the menu is a toolbar with icons for Exploration, T-Tests, ANOVA, Regression, Frequencies, and Factor. On the right side, there are icons for Modules and a plus sign. The main window displays the 'Descriptives' results for five variables: KM1, KM2, KM3, KM4, and KM5. Each variable has two columns of values, likely representing different measures or conditions.

	KM1		KM2		KM3		KM4		KM5
	0.789		0.969						
	0.711		0.970						
	0.785		0.969						
	0.706		0.970						
	0.781		0.969						

Lampiran 11

The screenshot shows the Jamovi software interface. The 'Analyses' menu is open, showing options: Exploration, T-Tests, ANOVA, Regression, Frequencies, and Factor. On the right, a list of variables is displayed with their corresponding values:

Variable	Value 1	Value 2
EM2	0.413	0.840
EM3	0.181	0.848
EM4	0.273	0.845
KM1	0.309	0.844
KM2	0.298	0.844
KM3	0.285	0.845
KM4	0.338	0.843
KM5	0.381	0.841

Lampiran 12

